

## 1-المبحث الاول : التعريف بميدان الدراسة

### 1 - التعريف بالميدان :

أجريت الدراسة الميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة وهي مؤسسة اقتصادية عمومية تابعة إقليميا للمندوبية الجهوية بالأغواط التي أسندت لها مهمة المراقبة على ثلاث مديريات الجلفة، الأغواط والبيض، وتابعة للمديرية العامة الكائن مقرها المركزي في الجزائر العاصمة، من ناحية الإشراف وتحديد المشاريع وتقييمها .

### المطلب الاول: التعريف بالقطاع :

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي الرائد في مجال الاتصالات في الجزائر .لذلك سعت الدولة الجزائرية وعيا منها بالديناميكية والانفتاح الذي يميّز سوق الاتصالات، إلى إحداث تغييرات وإصلاحات تمثلت أهمها في إنهاء احتكار الدولة لخدمات الاتصالات، بهدف خلق المنافسة والاستجابة إلى تطلعات الزبائن وتلبية متطلباته وفقا للمستجدات والتطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المستوى الوطني والعالمي.

استفادت مؤسسة اتصالات الجزائر من رخصة لتنظيم نشاطاتها للهاتف الثابت والنقال سنة 2002 ، ودخلت الرخصة حيز التطبيق بدءا من 01-01-2003 كشركة ذات أسهم برأسمال 100000000 دج مقسمة إلى 200000 مساهم موزعة على عشرة ملايين سهم، هذه الأسهم مرقمة من 1 إلى 10000000 مسجلة كلها ومحررة ومسندة بكل خصوصياتها التي تثبت حق الملكية، مسيرة وموجهة بمجلس إدارة مكون من رئيس مجلس إدارة وثلاثة أشخاص معينين من أجل مهام المراقبة، وسبعة أشخاص من أجل مجلس النواب العام، أخذت المنظمة بتسمية اتصالات الجزائر نسبة إلى الأعمال التي

تمارسها، و يقع مقرها المركزي في الجزائر العاصمة الطريق الوطني رقم 05 الديار الخمسة المحمدية<sup>1</sup>

نشأت اتصالات الجزائر في 2003 بعد فصلها عن البريد والمواصلات التي كانت خاضعة لقانون الوظيف العمومي، فبعد ظهور العولمة واقتصاد السوق و ظهور التكنولوجيات المتطورة في ميدان الاتصالات، مس هذا التطور قطاع البريد والمواصلات فتم ابرام اتفاقية جماعية للمؤسسة بين المؤسسة العمومية الاقتصادية (اتصالات الجزائر شركة ذات أسهم ) وفيدرالية البريد والمواصلات التابعة للإتحاد العام للعمال الجزائريين برأسمال قدره 100.000.000 دج فتم التفاوض بخصوص هذه الاتفاقية في إطار إصلاح قطاع البريد والمواصلات الذي نص عليه القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، فبعد هذه الاتفاقية انتقلت اتصالات الجزائر من نظام إدارة عمومية إلى نظام منظمة تجارية تنشط في قطاع تنافسي يعتبر تغيرا أساسيا في مستواها أنشئت رسميا بتاريخ: 09-04-2003، وتعد ثاني شركة وطنية للموارد المالية بعد شركة سونطراك، ولقد ارتفع في 03 سبتمبر 2006 رأسمالها إلى 500.000.000 دج. لدى المنظمة 13 مديرية إقليمية موزعة عبر أنحاء الوطن في 13 ولاية كما يلي:

الجزائر - البليدة - تيزي وزو - وهران - تلمسان - بشار - شلف - سطيف - قسنطينة - عنابه - ورقلة - الأغواط - باتنة

تضم اتصالات الجزائر 166 وكالة تجارية، 212.040 خط للأكشاك الهاتفية، أما عدد التجهيزات بلغ 5.128.262 تجهيز تابع لاتصالات الجزائر.<sup>2</sup>

يتمثل النشاط الأساس لاتصالات الجزائر في توفير خدمات الاتصال المتكاملة، ابتداء من تكنولوجيات الهاتف الثابت، السلكي واللاسلكي التي تسمح بتطوير كثافة الهاتف الثابت وكذا تحسين التغطية، بالإضافة إلى خدمة الهاتف النقال الممثلة بفرع

<sup>1</sup> - وثائق داخلية للمؤسسة

<sup>1</sup> - <http://www.algeriatelecom.dz>

موبيليس MOBILS الذي يعتبر من أكبر الشبكات الجزائرية للهاتف النقال، بالإضافة إلى توفير مجموعة من الروابط المتخصصة الرقمية ، وكذا شبكة متعددة الخدمات ذات الشريط العرضي، وكذلك الاتصالات عبر الأقمار الصناعية، بالإضافة إلى خدمة الانترنت بصيغ تجارية وبمختلف تكنولوجياتها (جواب، ايزي، فوري، شبكة وبفي).

أهداف اتصالات الجزائر:

وضعت اتصالات الجزائر مجموعة من الأهداف تمكنها من مواجهة تغيرات البيئة التي تعمل فيها وتتمثل في <sup>1</sup> :

1-ضمان النفاذ إلى الشبكة الهاتفية

2-ديمومة تقديم الخدمة الهاتفية

3-الوصل بالشبكات العمومية لضمان استمرارية الخدمة الشاملة

4-تحديد تعريفه بأسعار معقولة

5-نوعية خدمة تجارية تقنية متميزة

**المطلب الثاني: نبذة عن المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة:**

إن موقع ولاية الجلفة الاستراتيجي الذي يربط الشمال بالجنوب و الشرق بالغرب مكن لها أن تصبح همزة وصل في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية فاستفادت من بنيات تحتية هامة و مشاريع مستقبلية طموحة تصب كلها في إشباع نهم المواطن للمعرفة و التواصل .

وضعية شبكة الاتصالات الحالية :

ترتكز الشبكة الحالية على المراكز الهاتفية ومراكز الانترنت المركبة في جميع بلديات الولاية الـ 36 وكذلك على شبكة جد كبيرة من الكوابل الهاتفية النحاسية الموجودة في

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، منشور المتعلق بتحديد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية الجريدة الرسمية، العدد39، المؤرخ في 29-06-2003، ص4.

## الفصل السادس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

القنوات الهاتفية الموزعة علي جل أحياء هاته البلديات هذا من جهة ومن جهة أخرى تعتمد الشبكة كذلك على مراكز التراسلات و الحوامل سواء كوابل الألياف البصرية أو الحزم الهيرتزية .

باشرت اتصالات الجزائر بالجلفة في المساهمة في تطوير المجتمع المعلوماتي من خلال وضع قاعدة أساسية لتقنيات الانترنت ذات التدفق العالي بالولاية وكانت سباقا في ذلك قبل ولايات عدة فقد تم تركيب أول مركز للانترنت في مدينة الجلفة في عام 2005 بطاقة استيعاب تقدر ب 416 وصلة لتتوالى بعد ذلك التركيبات تلو الأخرى فبعد سنوات من المجهودات أصبح الانترنت قريبا من جل المواطنين في كل بلديات الولاية الـ 36 مما مكن عدد كبير من الزبائن من الإبحار في عالم الشبكة العنكبوتية وخير دليل على ذلك ما تبينه لنا أرقام تطور عدد الوصلات عبر السنوات :

السنة	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
الهاتف	6241	6267	6292	6092	6092	6502	6502	6858
	6	2	8	8	8	4	4	4
الانترنت	3520	5776	8752	1818	1893	2147	2153	2251
ت				4	6	2	6	2

### مراكز التراسلات :

شهد نظام التراسلات تطورا كبيرا ليوكب تعدد الخدمات الممنوحة للزبائن و يساهم بدوره في تحسين أداء المراكز الهاتفية و مراكز الانترنت ويزيد من طاقة الاستيعاب وشملة هذا التطور الأجهزة المركبة في مراكز التضخيم و كذلك حوامل التراسلات سواء الحزم الهيرتزية أو الألياف البصرية . وقد كان لولاية الجلفة الحظ الأوفر في هذا التطور نظرا للمساحة الشاسعة وتتمحور هذه الشبكة حول

03- مراكز تضخيم هامة في كل من : الجلفة، عين وسارة، حاسي ببحب بالإضافة إلي مراكز ثانوية قي كل من مسعد، عين الإبل، الادريسية ، البيرين .

03- مراحل (Relais) هرتزية هامة محلية ووطنية في كل من قلنة السطل، سن الباء، صبع مقران .

المشاريع المنجزة :

سخرت اتصالات الجزائر بالجلفة كل جهودها من اجل تحقيق مشاريع تسمح لها ببلوغ الأهداف المرجوة في إطار الخطوط العريضة المسطرة من قبل السلطة الوصية - المراكز الهاتفية : تم وضع في الخدمة مركزين هامين جديدين في كل من حي شتوح عيساوي بمدينة الجلفة و كذلك القاهرة بلدية سلمانة طاقة كل منهما 512 خط . وتم إضافة 1024 خط في كل من مركزي وسط المدينة و حي 05 جويلية بالجلفة لاستيعاب الطلبات الجديدة .

مراكز ذات التدفق العالي جدا :

اتصالات الجزائر تطلق الجيل الرابع 4G LTE : يندرج إطلاق التكنولوجيا الجديدة 4G LTE في إطار ديناميكية استثمار شرعت فيها اتصالات الجزائر لتطوير و عصرنه شبكة وطنية للتدفق الفائق السرعة تتميز بالكثافة و الفعالية و الجودة العالية، تأتي تكنولوجيا الجيل الرابع 4G LTE لتضاف إلى مجموعة العروض الخاصة بتكنولوجيا النفاذ و تهدف إلى توفير خدمة الانترنت في المناطق التي لا تتوفر على خدمة ADSL والى تأمين خطوط الانترنت للمهنيين و الاستجابة للطلبات الخاصة بالإنترنت الفائق السرعة. لذلك تم تركيب محطتين في كل من مدينة الجلفة و عين وسارة و المحطة الثالثة في طور التركيب بالمنطقة الصناعية الجلفة كمرحلة أولى . فيما يتم تزويد باقي بلديات الولاية لاحقا .

شق القنوات الهاتفية :

وضعت اتصالات الجزائر برنامجا طموحا يمكن من تلبية اغلب طلبات الهاتف و الانترنت عبر جل أحياء الولاية يتطلب جهدا متضافرا لترسيخه على ارض الواقع ويتمثل أساسا في:

**المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة:**

### الدائرة التجارية

تضم المصالح التالية:

1- مصلحة العلاقة مع الزبون مختصة في:

-السعي لتحقيق الأهداف التجارية المسطرة مثلا: رفع عدد المشتركين، زيادة حجم المبيعات... الخ.

-العمل على تحقيق رضا الزبون، من خلال تحسين الخدمات التجارية والتقنية المقدمة له.

-استقبال ومعالجة الشكاوي المتلقاة من الزبائن، ودراسة مقترحاتهم بهدف تطوير أساليب تقديم الخدمة،

وإيجاد حلول لمشاكلهم وكسب ولائهم.

2- مصلحة قوة البيع وشبكة الوكالات التجارية تسعى لتحقيق الأهداف التالية:

-وضع برامج وخطط تحدد فيها أهداف والنتائج المرغوب الوصول إليها من عمليات التسويق في كل وكالة أو قسم تجاري.

-توفير الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف البيع والتسويق.

-دراسة وتحليل سلوك الزبون اتجاه خدمات ومنتجات المؤسسة، وعمليات البيع التي تتم بها.

3- مصلحة الفواتير، التحصيل والمنازعات تتمثل مهامها فيما يلي:

-المتابعة المستمرة للفواتير الهاتفية وتحصيلها.

-المعالجة الودية لمستحقات الدفع مع الزبائن .

-إعداد وإرسال الفواتير ، والحرص على دقة ما تحتويه من معلومات .

#### الدائرة التقنية:

تشتمل على المصالح التالية:

1- مصلحة شبكة البلوغ والحلقة المحلية: تهدف إلى ضمان تحقيق الاستغلال الأمثل

لشبكات الاتصالات، وضمان صيانتها

2- مصلحة الهياكل القاعدية: يتمثل دورها الأساسي في توسيع وتطوير شبكة

المشركين، وتهيئة المواقع الخاصة بكل تجهيزات وأنشطة المديرية.

3- مصلحة شبكة المعطيات: تتمثل مهامها بالدرجة الأولى في توفير البيانات

والمعطيات الأولية وصيانتها والسهر على شبكات المؤسسات كالجامعة والولاية والأمن

والبنوك وغيرها .

#### دائرة الموارد البشرية والوسائل

تتضمن المصالح الآتية:

1- مصلحة تسيير المستخدمين والأجور تعمل على القيام بما يلي:

-توضيح القانون العام للمديرية .

-التسيير والتوجيه الإداري للعمال .

-متابعة دفع أجور الموظفين، وكل ما يتعلق بالمستحقات المادية .

-إدارة نظام المعلومات الخاص بالأجور .

-فض النزاعات بين الأفراد ومعالجة الأخطاء المتعلقة بالتسيير .

2- مصلحة التكوين تتمحور طبيعة مهامها في:

-المتابعة المستمرة لحركة التكوين في المديرية .

-إعداد مخططات وبرامج تكوين، وفقا لمتطلبات عمال المصالح المختلفة .

-متابعة الاتفاقيات المبرمة مع مراكز التكوين على المستوى الولائي والإقليمي والوطني .

3- مصلحة تسيير الوسائل: مهمتها الأساسية تتمحور في متابعة تسيير المخازن، وعمليات التوزيع على مستوى الوحدات.

4- مصلحة المعدات والممتلكات: تعمل على القيام بعمليات الجرد لكل ما تتوفر عليه المديرية من تجهيزات ومعدات وممتلكات.

#### دائرة المالية والمحاسبة:

تحتوي على مصلحة المحاسبة، تسيير الميزانية والخزينة، تتمحور مهامهم إجمالاً في إعداد الميزانية، التسيير المالي والمحاسبي للموارد المالية عن طريق تسيير الحسابات البنكية والبريدية للمديرية. بالإضافة إلى مصلحة التأمينات والاستشارات القانونية التي تعمل على متابعة قضايا ومنازعات الشركة لاسيما مع الأطراف الخارجية .

#### الوكالات التجارية:

تتمثل مهامها في:

-الترويج للخدمات المتوفرة.

-عرض وتوزيع الخدمات .

-استقبال وتوجيه الزبائن .

-تحصيل مبالغ الفواتير وتوزيعها .

-متابعة شكاوى الزبائن.

#### المراكز التقنية:

تعمل على تشغيل وصيانة تجهيزات الاتصال المختلفة لضمان الاستغلال الأمثل لها، ورفع تعطيلات الخطوط، إضافة إلى قيامها بدراسة مشاريع توسيع الشبكة على مستوى الولاية بالتنسيق مع مصالح ودوائر المديرية العملية.

#### الخلايا:

هناك خلايا يسهر على تسييرها اطارات تابعة مباشرة للمدير وهي تتمثل في: خلية التفتيش، الاتصال، الأمن والوقاية، خلية العلاقات الخارجية و خلية لوحة التحكم.



المبحث الثاني : مجالات الدراسة :

المطلب الاول: المجال البشري

يشتغل بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر حاليا 303 عاملا، موزعين على الدوائر والمصالح والوكالات التجارية ومراكز الهاتف والتضخيم الهرتزي ومراكز صيانة الخطوط المختلفة للمؤسسة.

يشمل هذا العدد من العمال الإطارات والمتمثلة في المدير ورؤساء الدوائر ورؤساء المصالح المتواجدة بمقر المديرية، ورؤساء المراكز الهاتفية والمراكز الهرتزية ومدراء مراكز الإنتاج المتواجدة خارج مقرها والمهندسين، وأعاون التحكم وأعاون التنفيذ التابعين لمختلف المصالح.

المطلب الثاني: المجال الزمني

بعد التفريغ من إعداد الجانب النظري للموضوع وانطلاقا من الأهداف المحددة مسبقا، كان التركيز على المشاهدات والأحداث الميدانية من خلال الملاحظة بالمشاركة لاستقراء أكثر للواقع من اجل بناء أداة تمكن جمع المعطيات حول الموضوع لتمتد العملية من بداية شهر أكتوبر 2015 إلى غاية الانتهاء من إعداد الاستبيان بداية شهر جانفي 2016، لنشر في توزيعه على المبحوثين من مختلف الرتب المهنية في الفترة الممتدة من 15 مارس 2016 إلى غاية 5 افريل 2016 تاريخ استرجاع آخر استمارة استبيان.

المطلب الثالث: منهج الدراسة

"توصف المعرفة العلمية بأنها أرقى درجات المعرفة، وأدقها كونها تأتي نتيجة مجهود فكري منظم يتناول الظواهر، والحوادث بشكل موضوعي" و ضل من البديهي أن يكون المنهج الركيزة الأساسية لأي مجهود علمي يطمح للوصول إلى أسرار وحقائق عن موضوعات وظواهر في العالم الطبيعي أو الاجتماعي.

فالمنهج باعتباره "الطريقة التي يسلكها العقل في دراسة موضوع أي علم من العلوم للوصول للقضايا الكلية أي القوانين العلمية، أو الطريقة التي يبني عليها العلم قواعده ويصل إلى حقائقه" وهو عبارة " عن مجموعة العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو يبين الطريق و يساعد الباحث في ضبط أبعاد و مساعي وأسئلة وفروض البحث".<sup>1</sup>

وبناء على ذلك فإن اختيارنا للمنهج الوصفي الذي يعتبر "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للوصول إلى حقائق لوضعية اجتماعية معينة"<sup>2</sup> جاء مناسباً لطبيعة البحث، والأهداف المتوخاة المتمثلة في محاولة لاستقصاء جوانب الظاهرة و الكشف عن العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية و<sup>3</sup> فعالية التنظيم، وذلك بحساب مؤشر درجة العلاقة بين المتغيرات، ومن ثم " تأويل هذا الترابط أي تحديد اتجاهه وحجمه. هل الترابط هو علاقة موجبة أم علاقة سالبة؟ هل العلاقة ضعيفة ( قريبة من الصفر) أم كبيرة (قريبة من + 1.00 أو - 1.00)؟"<sup>4</sup>

### 1) التقنيات المستعملة لجمع البيانات في الدراسة:

4-1) الاستبيان : بهدف جمع الحقائق والمعلومات من ميدان دراسته، يعتمد الباحث إلى استخدام أداة، أو مجموعة من الأدوات كوسيلة علمية يتم اختيارها وفق طبيعة المعلومات المطلوبة، والظروف المتاحة للباحث، ومدى ملائمة هذه الأدوات للمنهج المتبع، والأهداف المراد الوصول إليها. هذا وتعتبر أدوات البحث من العناصر الأساسية في بناء أي بحث علمي، فبالإضافة إلى وظيفتها في جمع الحقائق فهي كذلك تفرض على الباحث التقيد بموضوع البحث ، وعدم الخروج عن أطره العريضة ، ومضامينه التفصيلية ، ومسارته النظرية والتطبيقية.

<sup>1</sup> - رشيد زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ص 119

<sup>2</sup> - صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم، عناية، 2003، ص 105

<sup>3</sup>

<sup>4</sup> - مجذوب فاروق، طرائق و منهجية البحث في علم النفس، شركة المطبوعات لتوزيع، ط1، بيروت لبنان، 2003، ص 254

ولقد تمثلت أداة جمع بيانات الموضوع في الاستبيان ، حيث أن استمارة الاستبيان من أكثر الأدوات شيوعا واستخداما في البحوث الاجتماعية نظرا لما تقتضيه من تكلفة وجهد ووقت للحصول على الآراء والمعلومات المتعلقة بالبحث إذ تعرف بأنها " نموذج يستخدم في مناهج البحث ويضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بغية الحصول على بيانات معينة " <sup>1</sup>

فبعد التفرغ من الجانب النظري للدراسة واستطلاع الميدان عن طريق المشاهدات والتحاوور مع العمال وطرح الأسئلة التي لها علاقة بالموضوع ،تم بعد ذلك الشروع في تصميم الاستبيان حول متغيرات الدراسة، حيث تم تقسيمه بالإضافة إلى محور البيانات الشخصية إلى ثلاثة محاور رئيسية مبينة في الشكل الآتي :

#### جدول رقم ( 01 ) : محاور الاستبيان

مؤشرات الدراسة	أبعاد الدراسة	محاور الدراسة
9 عبارات	التكوين	الاستراتيجية
8 عبارات	التدريب	
8 عبارات	مهارات الاتصال	الفعالية التنظيمية
7 عبارات	الأداء	

واعتمدنا في الاستبيان على مقياس رنسيس ليكرت، حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته على خيارات محددة، و هو مكون من خمسة خيارات متدرجة على النحو التالي:

<sup>1</sup> - أحمد حسن الرفاعي: مناهج البحث العلمي، تطبيقات إدارية، دار وائل، عمان، 1998، ص122

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق
(5)	(4)	(3)	(2)	1)

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي في أي مستوى، يتم حساب طول المدى الذي يساوي الفرق بين الدرجة العليا والسفلى  $5 - 1 = 4$  ، ثم قسمة المدى على عدد المستويات 4  $0.8 = 5/4$ ، ومن خلال عملية الجمع نحصل على المستويات التالية :

#### جدول رقم (02) مستويات متغيرات وأبعاد الدراسة

منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
1 - 1.80	1.81 - 2.60	2.61 - 3.40	3.41 - 4.20	4.20 - 5

#### 4-2) صدق الأداة :

لاعتبارات تتعلق بضيق الفترة الزمنية لإنجاز هذا البحث اكتفينا بإخضاع أداة البحث للصدق الظاهري أي صدق المحتوى فقط حيث تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة بجامعة زيان عاشور بالجلفة وذلك لاستطلاع آراءهم في محتوى الاستبيان، وقد تفضلوا مشكورين لإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم والتي تم أخذها بعين الاعتبار.

### 4-3) ثبات الأداة:

قبل إجراء البحوث و اختبار الفرضيات فإنه لابد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة. ويقصد بالثبات قدرة الأداة على تقدير السلوك بشكل لا يتغير بتغير الظروف والزمن، والمقياس الثابت هو الذي ينتج قيمة متساوية إذا ما تكرر إجرائه عدة مرات<sup>1</sup>. للتأكد من ثبات الأداة قام الطالب باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب ألفا كرونباخ لاستخراج معامل الثبات:

### جدول رقم (03) يمثل معاملات الثبات لمحاور المقياس اختبار ألفا كرونباخ

محاور المقياس	اليات التكوين	شمولية المادة التدريبية	الفعالية التنظيمية	المقياس ككل
معامل الثبات	0,82	0,85	0,511	0,88

من خلال الجدول رقم (03) يتبين أن معاملات ثبات معادلة الفا كرونباخ تراوحت بين (0,82-0,85) بالنسبة لمحاور المقياس، وقدّر معامل الثبات للمقياس ككل بـ 0,88 وهي معاملات ثبات تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات فحسب مقدم عبد الحفيظ إذا كان معامل ارتباط الدرجة الكلية على الاختبار هو 0.74 فالاختبار يتمتع باتساق داخلي مرتفع<sup>2</sup>.

### المطلب الرابع: عينة الدراسة

المعينة هي اختيار عدد كاف من عناصر المجتمع، حيث يتمكن الباحث من خلال دراسته لعينة مختارة من فهم خصائصها والعمل على تعميم هذه الخصائص على مفردات

<sup>1</sup>- محمد مزيان، مبادئ في البحث النفسي و التربوي، ط1، دار الغرب لنشر و التوزيع، وهران، الجزائر، 1999 ص

<sup>2</sup>- مقدم عبد الحفيظ، الإحصاء و القياس النفسي و التربوي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية.

مجتمع البحث، إذ اعتمدنا في هذه الدراسة على اختيار عينة عشوائية طبقية ممثلة لجميع المفردات نظرا لخصوصية المجتمع المتكون من فئات غير متجانسة و طبيعة الموضوع الذي يتناول انضباط العمال والثقافة التنظيمية والعقوبة التأديبية .

ويفضل أن تتراوح حجم العينة ما بين 50 إلى 100 عنصر في حالة الدراسات التي تهدف إلى حساب معامل الارتباط بين ظاهرتين، وفي نفس السياق يرى Uma Sekaran أن حجم العينة الذي يتراوح ما بين 30 إلى 500 مفردة يعد ملائما لمعظم أنواع الأبحاث<sup>1</sup>.

فقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة 30% من مجتمع الدراسة المكون من 306 عاملا، ليلغ حجم العينة 92 عاملا من عمال المديرية العملية للاتصالات بالجلفة و قد تم توزيع استبيان الدراسة على أفراد العينة بعض منها عن طريق البريد الالكتروني للشركة أين تواجد أفراد العينة بعيدا عن مقر المديرية العملية، تم استرجاع 88 استمارة و بعد معاينتها تم استبعاد 5 منها لعدم اكتمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستمارات المكتملة و الخاضعة للتحليل الإحصائي 83 استبيان .

#### جدول رقم ( 04 ) توزيع مفردات مجتمع وعينة الدراسة حسب الطبقة

توزيع مفردات العينة حسب الطبقة		توزيع مفردات البحث حسب الطبقة	
36	الإطارات	119	الإطارات
18	أعوان التحكم	59	أعوان التحكم
38	أعوان التنفيذ	128	أعوان التنفيذ
92	حجم العينة	306	مجتمع البحث

• ملاحظة: تم التعامل مع الفواصل بالتقريب المناسب

<sup>1</sup> - محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 1999، ص99

يتبين من خلال البيانات الواردة في الجدول أنه ليس هناك تفاوتاً كبيراً بين حجم فئة الإطارات وفئة أعوان التنفيذ، وهذا راجع لعمليات التوظيف بمختلف الصيغ (Dispositifs) التي شهدتها المؤسسة في السنوات الأخيرة لإدماج خريجي الجامعات والمعاهد دون الالتفات لطبقتي التحكم والتنفيذ .

## 2) الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات العينة ولتحديد

استجابات أفرادها تجاه عبارات وأبعاد المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

- المتوسط الحسابي Mean وذلك لتحديد مستوى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة لكل عبارة ولكل بعد، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات والأبعاد حسب أعلى متوسط حسابي .

- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف

استجابات أفراد العينة لكل عبارة، بعد، ومحور عن متوسطاتها الحسابية.

- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

- اختبار بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغير التابع والمستقل (التحقق من الفرضيات).